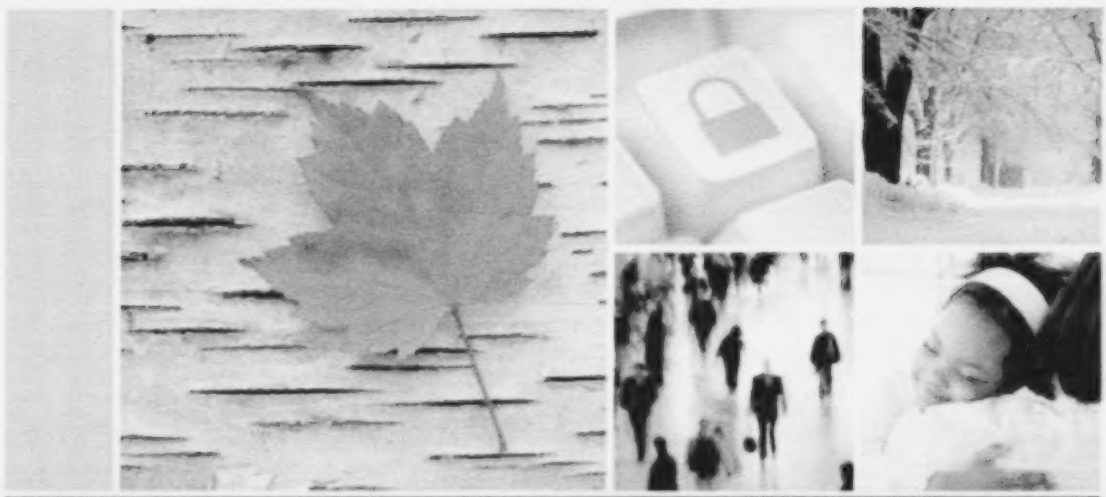
BÂTIR UN CANADA SÉCURITAIRE ET RÉSILIENT



Sécurité publique Canada

Examen du Bureau national pour les victimes d'actes criminels de 2017-2018

Rapport

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2018

No de cat. : PS18-41/2018F-PDF
ISBN : 978-0-660-27855-1

Ce matériel peut être reproduit sans permission à des fins non commerciales à condition d'en citer la source.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF i

1. INTRODUCTION 1

2. PROFIL 1
   2.1 Contexte 1
   2.2 Ressources 2
   2.3 Modèle logique 3

3. AU SUJET DE L'EXAMEN 3
   3.1 Objectif et portée 3
   3.2 Méthode 3
   3.3 Limites 4

4. CONSTATATIONS 5
   4.1 Pertinence 5
   4.2 Rendement – Efficacité 11
   4.3 Rendement – Efficience et économie 12

5. CONCLUSIONS 15
   5.1 Pertinence 15
   5.2 Rendement – Efficacité 15
   5.3 Rendement – Efficience et économie 15
6. RECOMMANDATIONS 16

7. RÉPONSE ET PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION 18

ANNEXE A : MODÈLE LOGIQUE DU PROGRAMME 20

ANNEXE B : RENSEIGNEMENTS FINANCIERS 21

ANNEXE C : DOCUMENTS EXAMINÉS 22

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Ce que nous avons examiné

Le Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC) a été mis sur pied en 2005, à la suite d'un examen de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* et de l'*Initiative de renforcement de la sécurité communautaire* (IRSC) de 2005 qui en a résulté. Son but était de faire en sorte qu'il n'y ait qu'un point de service unique pour les demandes de renseignements et les plaintes des victimes de délinquants sous responsabilité fédérale, ainsi que d'assurer la coordination des politiques, des communications et de la collecte de renseignements avec le Service correctionnel du Canada et la Commission des libérations conditionnelles du Canada[1]. La *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV) a été adoptée en 2015 et a officiellement reconnu et inscrit les droits des victimes dans l'ensemble du système de justice pénale. En plus de ses rôles et responsabilités dans le cadre de l'IRSC, le mandat du BNVAC a été élargi en 2015 afin d'être harmonisé avec la CCDV.

Les rôles et responsabilités du BNVAC sont, par nature, à la fois opérationnelle et stratégique et consistent à: répondre aux demandes de renseignements du public; permettre de connaître le « point de vue des victimes » sur les politiques et les lois ayant une incidence sur les victimes de délinquants sous responsabilité fédérale; répondre aux recommandations du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels; élaborer et diffuser des produits d'information publique, comme le *Guide d'information pour les victimes*; mener des recherches; et participer à l'élaboration de politiques et de processus.

On a mis l'accent, dans le cadre de la portée de l'examen, sur la capacité du Bureau de s'acquitter de son mandat, en accordant une attention particulière à la pertinence du programme ainsi qu'à l'efficacité et à l'efficience des activités du programme. L'examen portait sur la période de 2012-2013 à 2016-2017.

Ce que nous avons constaté

Pertinence

Il est nécessaire que Sécurité Publique (SP) continue de s'occuper des questions relatives aux victimes et de mener des activités de sensibilisation. Au cours de l'examen, les entrevues menées auprès des partenaires et des intervenants ont démontré une compréhension différente du mandat et des priorités du BNVAC. Des synergies avec d'autres initiatives fédérales ont été attribuées aux activités stratégiques du BNVAC, tandis qu'on a constaté des chevauchements dans les activités opérationnelles de ce dernier, comme l'établissement d'une ligne sans frais.

[1] Bien que le BNVAC coordonne principalement avec le Service correctionnel du Canada et la Commission des libérations conditionnelles du Canada avant et après l'adoption de la Charte canadienne des droits de victimes, ses responsabilités au sein du portefeuille de la sécurité publique ont été élargies pour inclure la coordination avec les autres organisations membres telles que la Gendarmerie royale du Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada.

L'examen a permis de conclure que le BNVAC s'est acquitté de trois de ses quatre responsabilités au titre de la CCDV. La quatrième obligation – un projet de recherche visant à explorer les besoins des victimes et à éclairer les activités de sensibilisation – est en cours.

Rendement

Les partenaires ont accordé de l'importance au rôle stratégique du BNVAC en citant, par exemple, le fait que le programme permet de connaître le « point de vue des victimes » sur les politiques et les lois ayant une incidence sur les victimes de délinquants sous responsabilité fédérale. Dans le cadre de son rôle opérationnel, il y avait peu de demandes pour les services publics directs du BNVAC, comme la ligne sans frais. Bien que les victimes soient souvent aiguillées vers les publications du BNVAC, les partenaires et les intervenants ont indiqué qu'ils ne dirigent pas les victimes vers le Bureau pour qu'elles obtiennent de l'information.

L'examen a révélé que le BNVAC a satisfait aux exigences législatives et ministérielles en matière de rapports. Toutefois, au cours de la période visée par l'examen, les données sur le rendement n'ont pas toujours été recueillies de façon uniforme ou systématique, et celles qui ont été recueillies étaient axées sur les activités et certains extrants compris dans le modèle logique plutôt que sur les résultats du programme.

Les personnes interrogées ont indiqué que la charge de travail plus élevée attribuée à certaines activités stratégiques du BNVAC, par exemple l'élaboration de politiques et de dispositions législatives, a des répercussions connexes et limitatives sur d'autres responsabilités prescrites, comme l'élaboration de nouveaux produits d'information et de stratégies de sensibilisation. De plus, même si les personnes interrogées ont relevé des points forts dans certains secteurs de programme, par exemple dans les activités stratégiques du BNVAC, des solutions de rechange au modèle existant qui pourraient aider le programme à atteindre ses objectifs et à améliorer et simplifier la prestation des services aux victimes au sein du portefeuille de la Sécurité publique ont été proposés.

Recommandations

La sous-ministre adjointe du secteur de la sécurité communautaire et de la réduction du crime devrait :

1. Clarifier le mandat et les priorités du BNVAC conformément au rôle de Sécurité publique Canada dans les services aux victimes et veiller à ce que les ressources et la gouvernance appropriées appuient la portée de ses activités.
2. Renforcer la mesure du rendement et les pratiques de collecte de données du BNVAC (y compris les indicateurs de rendement axés sur les résultats) et veiller à la production de rapports exacts en temps opportun aux fins de prise de décisions.

Réponse et plan d'action de la direction

La direction accepte toutes les recommandations et mettra en œuvre un plan d'action.

1. INTRODUCTION

Le présent rapport présente les constatations découlant de l'examen du Bureau national pour les victimes d'actes criminels (BNVAC) de 2017-2018 mené par Sécurité publique Canada. Aucune évaluation préalable du BNVAC n'a été effectuée par Sécurité publique Canada.

2. PROFIL

2.1 Contexte

La mise en liberté sous condition (libération conditionnelle) et le système correctionnel sont régis par la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté* sous condition (LSCMLC). En 2000, la LSCMLC a fait l'objet d'un examen parlementaire qui a donné lieu à l'*Initiative de renforcement de la sécurité communautaire* (IRSC) de 2005. L'IRSC a introduit plusieurs mesures visant à permettre au gouvernement fédéral de répondre plus efficacement aux besoins des victimes de délinquants sous responsabilité fédérale dans le système correctionnel et de mise en liberté sous condition[2]. Une mesure clé a été la création de la BNVAC en tant que mécanisme centralisé et de coordination pour les victimes de délinquants sous responsabilité fédérale au sein de Sécurité publique (SP). Son but était de fournir un point de contact unique pour les demandes de renseignements et les plaintes du public, ainsi que la coordination des politiques, des communications et de l'information avec le Service correctionnel du Canada (SCC) et la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC).[3]

Pour répondre aux demandes accrues des victimes d'actes criminels, le gouvernement fédéral a créé le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) et a lancé la Stratégie fédérale d'aide aux victimes, dirigée par le ministère de la Justice Canada, en 2007. En 2010, l'IRSC a été renouvelée et le financement du BNVAC est devenu permanent. L'adoption en 2015 de la *Charte canadienne des droits des victimes* (CCDV) a officiellement reconnu et enchâssé les droits des victimes dans tout le système de justice pénale. En plus des rôles et des responsabilités au titre de l'IRSC, le mandat du BNVAC a été élargi pour inclure des responsabilités supplémentaires en vertu de la CCDV.

La portée du mandat du BNVAC comprend des rôles et des responsabilités de nature opérationnelle et stratégique. Dans le cadre de son rôle opérationnel, le programme fournit des services directs au public en répondant aux demandes de renseignements généraux et en aiguillant les victimes qui demandent des renseignements précis sur les délinquants sous responsabilité fédérale qui leur ont causé du tort. Il mène également des activités de sensibilisation, comme la sensibilisation du public et la mobilisation des intervenants auprès des

[2] Un délinquant sous responsabilité fédérale est une personne qui purge une peine de deux ans ou plus.
[3] Bien que le BNVAC coordonne principalement avec le Service correctionnel du Canada et la Commission des libérations conditionnelles du Canada avant et après l'adoption de la Charte canadienne des droits de victimes, ses responsabilités au sein du portefeuille de la sécurité publique ont été élargies pour inclure la coordination avec les autres organisations membres telles que la Gendarmerie royale du Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada.

groupes de défense des droits des victimes. Ces activités comprennent la diffusion de produits d'information, la collaboration avec le CPV pour la Semaine nationale des victimes et des survivants d'actes criminels et, plus récemment, en 2016-2017 et en 2017-2018, la tenue de tables rondes annuelles afin de sensibiliser les intervenants et les victimes aux droits des victimes confirmés par la CCDV.

Dans le cadre de son rôle stratégique, le BNVAC mène des activités en matière de politiques et de coordination qui exigent une collaboration avec les partenaires et les intervenants au sein du Portefeuille et dans l'ensemble du gouvernement (p. ex. le ministère de la Justice Canada et les provinces et territoires). Ces activités comprennent la coordination des réponses du Portefeuille aux rapports annuels du BOFVAC; la production de rapports ministériels; fournir le « point de vue des victimes » sur les politiques et les lois ayant une incidence sur les victimes de délinquants sous responsabilité fédérale; l'élaboration de produits d'information pour le public, la coordination des groupes de travail avec d'autres partenaires fédéraux; et la contribution à l'élaboration de documents de communication et de formation avec les partenaires du portefeuille de la Sécurité publique.

Le BNVAC est géré au sein de l'unité des affaires correctionnelles et de la justice pénale, Secteur de la sécurité communautaire et de la réduction du crime, à SP. Toutefois, comme l'exige l'IRSC, le programme partage les locaux du Centre de la politique concernant les victimes (CPV) du ministère de la Justice Canada. Le but de la co-occupation est de complémenter le travail effectué par le CPV et d'établir un lien entre SP et le ministère de la Justice Canada, puisque les deux ministères partagent les responsabilités décrites dans l'IRSC.

2.2 Ressources

Le tableau suivant illustre les affectations de fonds du BNVAC de 2012-2013 à 2016-2017. Des renseignements financiers détaillés, y compris les dépenses affectées, prévues et réelles, figurent à l'annexe B.

Tableau 1 – Affectations de fonds du BNVAC

	Affectation ($)		
Exercice	**Salaires***	**F et E**	**Total**
2012-2013	240 595	159 405	**400 000**
2013-2014	240 595	159 405	**400 000**
2014-2015	240 595	159 405	**400 000**
2015-2016	350 595	159 405	**510 000**
2016-2017	360 595	159 405	**520 000**
Total	**1 432 975**	**797 025**	**2 230 000**

Source des données : BNVAC

*Les chiffres salariaux comprennent le Régime d'avantages sociaux des employés (RASE) (20 %) et les locaux (13 %).

2.3 Modèle logique

Le modèle logique de 2014 qui se trouve à l'annexe A illustre les activités et les extrants nécessaires pour atteindre l'objectif à long terme du BNVAC, à savoir que les victimes et leur famille fassent confiance au système de justice pénale. Cet objectif est facilité par l'atteinte des résultats intermédiaires suivants :

- les victimes et leur famille sont satisfaites des réponses à leurs demandes de renseignements;
- les victimes d'actes criminels sont informées des services qui leur sont offerts et les utilisent, au besoin;
- le point de vue de la victime est pris en compte dans la politique correctionnelle, le cas échéant.

En 2017-2018, le programme a révisé sa stratégie de mesure du rendement afin de l'harmoniser avec la *Politique sur les résultats* de 2016 du Conseil du Trésor (CT). Le nouveau profil d'information sur le rendement (PIR) du programme engage le BNVAC à atteindre l'objectif à long terme relatif au respect du droit des victimes à l'information. Cet objectif est facilité par le nouveau résultat intermédiaire : les victimes sont informées des services mis à leur disposition. Des travaux sont en cours afin de mettre en œuvre les nouveaux indicateurs de rendement du programme.

3. AU SUJET DE L'EXAMEN

3.1 Objectif et portée

L'examen avait pour objectif de fournir à la haute direction une évaluation neutre fondée sur des données probantes de la pertinence et du rendement (efficacité, efficience et économie) du BNVAC. L'examen portait sur les activités opérationnelles et stratégiques du BNVAC de 2012-2013 à 2016-2017.

3.2 Méthode

3.2.1 Examen des enjeux fondamentaux

L'examen reposait sur une approche d'évaluation de la prestation pour examiner la mise en œuvre du BNVAC, ainsi que la réalisation des extrants. Comme les données sur les résultats énoncés dans le modèle logique étaient limitées, l'examen a principalement porté sur les activités opérationnelles et stratégiques du programme.

Tableau 2 – Sujets d'examen et enjeux fondamentaux

Sujets d'examen	Enjeux fondamentaux
Pertinence	• Besoin continu • Harmonisation avec les priorités du gouvernement fédéral et les résultats ministériels • Harmonisation avec la CCDV • Synergie ou chevauchement avec d'autres initiatives du gouvernement fédéral
Rendement – Efficacité	• Efficacité des activités stratégiques du programme • Efficacité des activités opérationnelles du programme
Rendement – Efficience et économie	• Capacité et exécution du mandat • Examen de modèles de rechange

3.2.2 Sources de données

La collecte de données pour l'examen a eu lieu de septembre à décembre 2017 et comprenait les sources de données suivantes :

- **Examen des documents** : Les documents pertinents ont été examinés afin d'évaluer l'harmonisation du BNVAC avec les priorités fédérales, les résultats ministériels et la CCDV, ainsi que l'efficacité du programme. Les documents examinés comprennent les discours du Trône, les documents ministériels comme les Rapports sur les plans et les priorités, les données sur le rendement, les documents initiaux et les documents sur la responsabilisation et les politiques. Une liste des documents examinés figure à l'annexe C.
- **Entrevues auprès de personnes clés** : Au total, 16 entrevues ont été menées auprès du personnel et de la direction du programme ainsi que de représentants d'organismes partenaires du Portefeuille[4] et du ministère de la Justice Canada[5]. Des experts en la matière ont également été interrogés, dont des défenseurs des droits des victimes et un universitaire spécialisé dans le domaine de la victimologie. Les entrevues ont porté sur l'efficacité globale et la pertinence continue du programme dans ses capacités opérationnelles et stratégiques.

3.3 Limites

- La qualité et la disponibilité de l'information sur le rendement fournie par la direction du programme étaient limitées. Lorsque l'information sur le rendement faisait défaut, l'équipe d'évaluation a complété les données par une analyse tirée des entrevues et un examen des documents.
- Les victimes et les survivants d'actes criminels n'ont pas été interviewés ni sondés pour des raisons d'éthique et de protection des renseignements personnels. La perspective des victimes se limitait donc à des renseignements fournis par des intervenants et des experts en la matière dans le cadre d'entrevues.

[4] SCC, CLCC et ASFC.
[5] CPV et BOFVAC.

4. CONSTATATIONS

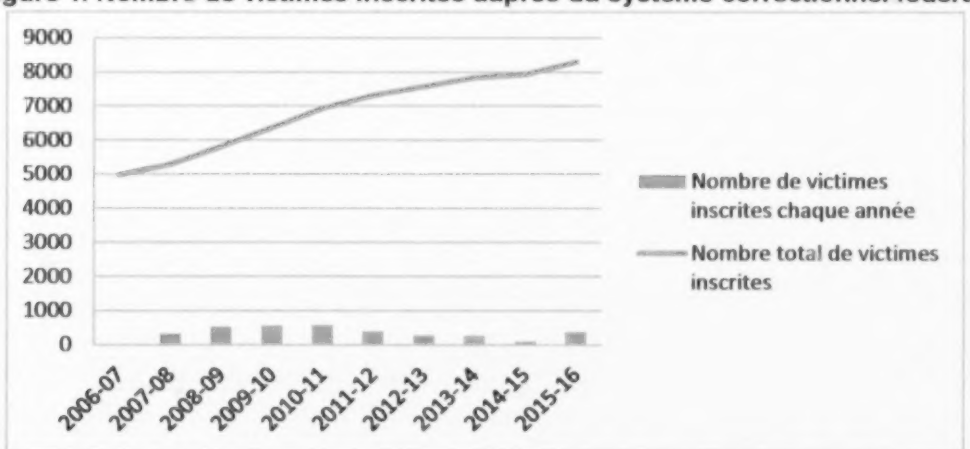
4.1 Pertinence

4.1.1 Besoin continu

SP doit continuer de s'impliquer dans les questions relatives aux victimes et dans les activités de sensibilisation. Cependant, les rôles et les responsabilités relatives au mandat du BNVAC ne sont pas clairs, et la nécessité continue de certaines des activités opérationnelles du programme du BNVAC est incertaine.

L'examen des documents a révélé que le nombre de victimes inscrites auprès du système correctionnel fédéral a augmenté de 60 % au cours des 10 dernières années, passant d'un total cumulatif de 4 979 en 2006-2007 à 8 303 en 2015-2016 (figure 1). L'augmentation cumulative de l'inscription des victimes n'est pas nécessairement une indication de l'augmentation des taux de criminalité; elle indique plutôt que davantage de victimes d'actes criminels utilisent les services offerts par le portefeuille de la Sécurité publique. Cette demande croissante laisse supposer qu'il y a un besoin continu en ce qui a trait à la prestation des services aux victimes au sein du Portefeuille ainsi qu'à la sensibilisation du public afin de continuer à faire connaître aux victimes les services qui sont à leur disposition.

Figure 1. Nombre de victimes inscrites auprès du système correctionnel fédéral[6]



La majorité des personnes interrogées étaient d'avis que SP devrait continuer de jouer un rôle clé en ce qui concerne les questions relatives aux victimes. Elles ont souligné l'introduction du terme *survivant* dans le lexique en plus du fait que les définitions de « victime » et de « survivant » ont évolué afin d'inclure les personnes qui subissent les effets négatifs des catastrophes naturelles, de la violence de masse, de la traite de personnes, des cyberattaques et des crimes perpétrés à l'étranger. Bien que ces domaines ne fassent pas partie du mandat

[6] https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrcs/pblctns/ccrso-2016/index-fr.aspx#f

du BNVAC, ils évoquent l'environnement changeant et évolutif qui oriente les conversations actuelles sur les questions relatives aux victimes; le BNVAC et SP apportent tous deux des contributions importantes dans ce milieu.

Les politiques entourant les enjeux et les services qui touchent les victimes d'actes criminels ont également évolué au cours des cinq dernières années. Notamment, la CCDV a été adoptée en 2015, et certains articles sont entrés en vigueur en 2016. Cette loi a élargi les responsabilités du BNVAC afin d'inclure des activités de sensibilisation propres à la CCDV, ainsi que l'établissement d'un mécanisme de règlement des plaintes pour répondre aux victimes qui estiment que leurs droits prévus par la *Charte* ont été violés. La LSCMLC a également été modifiée à la suite de l'adoption de la CCDV. Les personnes interrogées ont mis l'accent sur les précieux commentaires formulés par le BNVAC pendant l'élaboration de la CCDV, en particulier en ce qui concerne les conseils stratégiques sur les questions relatives aux victimes, le travail de liaison avec les partenaires et la rédaction de notes de service à l'intention du ministre. Des activités de sensibilisation aux droits des victimes en vertu de cette nouvelle loi sont menées actuellement par le BNVAC et d'autres partenaires.

Des préoccupations particulières ont été soulevées lors des entrevues avec des partenaires et des experts en la matière quant à savoir si la prestation de services directs par le BNVAC profite aux victimes d'actes criminels et au grand public, ou si elle ajoute une couche supplémentaire à une prestation de services déjà complexe. Bien que l'IRSC exige que le BNVAC serve de point de service unique pour les demandes de renseignements du public, les données montrent que les activités actuelles du BNVAC pourraient ne plus être la meilleure façon de répondre à cette exigence. Par exemple, trois autres partenaires fédéraux (SCC, CLCC et BOFVAC) offrent aussi des lignes sans frais pour permettre aux victimes de présenter des demandes de renseignements, de déposer des plaintes ou de demander de l'information. Le SCC et la CLCC ont tous deux des volumes d'appels nettement plus élevés, étant donné leur responsabilité de fournir divers avis aux victimes inscrites. Le nombre de communications[7] que le BNVAC a directement avec les victimes chaque année est faible : 179 communications avec les victimes ou le public ont été déclarées par le BNVAC en 2015-2016. En plus de la ligne sans frais, le programme mène d'autres activités de sensibilisation (p. ex. publications et site Web). Cependant, en l'absence de données fiables, il n'est pas clair quelle incidence ces activités ont eue sur la sensibilisation aux droits des victimes et aux services fournis aux victimes de délinquants sous responsabilité fédérale. Cela soulève des questions sur la pertinence et la nécessité des activités opérationnelles du BNVAC.

Un manque général de sensibilisation au mandat et aux priorités du programme est apparu comme un thème dominant. Une personne interrogée a indiqué que le BNVAC avait un rôle principalement stratégique, c'est-à-dire fournir « une coordination et un soutien stratégiques » au sein de SP et parmi les partenaires du Portefeuille. Une autre a dit le contraire, laissant entendre que le BNVAC est un programme opérationnel qui ne comporte qu'une petite

[7] Les « communications » désignent le nombre de suivis effectués auprès des victimes en réponse aux demandes reçues par l'entremise de la ligne sans frais, de courriels ou de lettres. Une personne peut recevoir de multiples communications.

composante liée aux politiques. Dans d'autres entrevues et documents du programme, le BNVAC a été décrit principalement comme étant le secrétariat ministériel des questions relatives aux victimes ou « un centre d'expertise sur les questions liées aux victimes d'actes criminels et ayant une incidence sur elles[8] ». Les documents du programme examinés ne précisent pas ce que l'on entend par « centre d'expertise » dans ce contexte. Ces perceptions variées entre les partenaires et les intervenants présentent des difficultés au moment de tenir compte de la pertinence et de la nécessité. Toutes les personnes interrogées ont convenu qu'elles voient de la valeur dans le BNVAC et estiment que le programme contribue à de nombreuses activités; cependant, il y a un manque de clarté et de compréhension commune à l'égard de son mandat et de ses priorités.

4.1.2 Harmonisation avec les priorités du gouvernement fédéral et les résultats ministériels

Les activités du BNVAC appuient les objectifs de Sécurité publique Canada visant à lutter contre la criminalité et à assurer la sécurité des Canadiens.

Les discours du Trône de 2011 et de 2013 ont fait passer les intérêts des victimes d'actes criminels au premier rang, et le gouvernement s'est engagé à soutenir les droits des victimes. Dans le discours du Trône de 2013, cet engagement comprenait la mise en place d'une déclaration des droits des victimes pour que les victimes « reprennent la place qui leur revient au cœur de notre système de justice[9] ».

Dans le discours du Trône de 2015 et le budget de 2016, le gouvernement s'est engagé à offrir une plus grande sécurité et de meilleures possibilités aux Canadiens. Des initiatives précises visant à appuyer divers groupes de victimes ont été priorisées, notamment la présentation d'un nouveau projet de loi visant à accroître le soutien aux survivants de la violence conjugale et d'agressions sexuelles[10] et le soutien des refuges pour les victimes de violence, en particulier les femmes et les filles autochtones surreprésentées comme victimes de violence[11]. La justice réparatrice a également été considérée comme une priorité, compte tenu des lacunes dans les services offerts aux Autochtones et aux personnes ayant une maladie mentale par l'entremise du système de justice pénale[12]. Il convient toutefois de noter qu'en vertu de l'IRSC, le mandat du BNVAC est précisément d'aider les victimes de délinquants sous responsabilité fédérale.

Sur le plan organisationnel, les services aux victimes de SP font partie de la priorité ministérielle de lutte contre la criminalité. Il a été déterminé, dans la lettre de mandat de 2015 du ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, que la criminalité était l'une des nombreuses

---

[8] Tel qu'il est décrit dans le budget 2016-2017 du BNVAC et le plan de travail chiffré.
[9] Discours du Trône de 2013 : https://lop.parl.ca/sites/ParlInfo/default/fr_CA/Parlement/procedure/discoursTrone/discours412
[10] Discours du Trône de 2015 : https://www.canada.ca/content/dam/pco-bcp/documents/pm/discours_du_trone.pdf.
[11] Assurer la croissance de la classe moyenne, budget de 2016 du gouvernement du Canada : https://www.budget.gc.ca/2016/docs/plan/budget2016-fr.pdf
[12] Lettre de mandat du ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile de 2015 : https://pm.gc.ca/fra/lettre-de-mandat-du-ministre-de-la-securite-publique-et-de-la-protection-civile

menaces à la sécurité publique; à cette fin, le Ministère a continué de concentrer ses efforts à accroître l'efficience et l'efficacité de la prévention du crime, des services de police et des services correctionnels[13].

4.1.3 Harmonisation avec la *Charte canadienne des droits des victimes*

À ce jour, le BNVAC a respecté trois de ses quatre engagements au titre de la CCDV. La quatrième exigence est un projet de recherche, lequel est en cours.

La CCDV de 2015 est la première déclaration des droits des victimes à être adoptée au Canada à l'échelon fédéral. Par conséquent, l'harmonisation avec ses objectifs est une nouvelle considération pour les partenaires fédéraux, y compris le BNVAC. Quatre exigences pour le BNVAC ont été établies dans le cadre de la CCDV : un projet de recherche visant à explorer les besoins des victimes et à éclairer les activités de sensibilisation; l'élaboration et la diffusion de renseignements nouveaux et facilement accessibles sur la CCDV et la façon dont les victimes peuvent faire valoir leurs droits et disposer de recours dans le système correctionnel; l'élaboration de politiques et de processus, comme le traitement des recommandations du BOFVAC et l'établissement d'un mécanisme de règlement des plaintes pour tenir compte adéquatement des droits des victimes en vertu de la CCDV; et la sensibilisation des victimes de délinquants sous responsabilité fédérale, des défenseurs des droits des victimes et d'autres intervenants clés. Le programme s'est conformé à trois de ces quatre exigences. Le projet de recherche est en cours.

Le BNVAC se considère comme un « point de service unique pour les victimes ayant des préoccupations relatives aux délinquants et des questions sur le système correctionnel fédéral et le système de justice du Canada[14] », et il offre une ligne sans frais où les victimes peuvent appeler pour demander de l'information sur les services qui leur sont offerts. Le BNVAC répond ainsi à l'article 6 de la CCDV en donnant aux victimes un accès à des renseignements concernant le système de justice pénale et le rôle que les victimes sont appelées à y jouer, les services et les programmes auxquels elles ont accès, ainsi que leur droit de déposer une plainte pour la violation ou la négation d'un droit conféré par la *Charte*. Le BNVAC assure le suivi de tous les appels reçus, y compris ceux qui portent sur la CCDV depuis son entrée en vigueur. Cependant, compte tenu des renseignements personnels consignés dans les registres d'appel, des données détaillées n'étaient pas disponibles aux fins d'analyse au moment de l'examen. Selon la direction du programme, le BNVAC passe actuellement en revue ses données sur le rendement dans le but de présenter cette information de façon détaillée, en conformité avec les exigences du gouvernement en matière de protection des renseignements personnels. Le BNVAC réfère également les victimes au SCC et à la CLCC si celles-ci communiquent avec le programme pour demander des renseignements sur les enquêtes et les procédures concernant les personnes dont elles ont été victimes, ou sur le délinquant ou

[13] Le Rapport sur les plans et les priorités en a fait une priorité absolue pour Sécurité publique au cours des trois derniers exercices (de 2014-2015 à 2016-2017).
[14] Selon la définition présentée sur le site Web de Sécurité publique Canada : https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/cntrng-crm/crrctns/vctm-ssstnc-fr.aspx

l'accusé (articles 7 et 8 de la CCDV). Ce mécanisme garantit que le droit des victimes à l'information est pris en compte; cependant, le nombre et le type de renvois des demandes de renseignements propres aux victimes ne font pas l'objet d'un suivi par le BNVAC. De plus, les organismes partenaires n'ont pas pu confirmer le nombre de demandes de renseignements des victimes qui leur ont été renvoyées par le BNVAC. Par conséquent, il n'est pas possible d'évaluer l'efficacité de cette activité opérationnelle.

Le BNVAC respecte en outre son obligation prévue par la CCDV de fournir de l'information aux victimes en produisant des publications comme l'*Aperçu du système correctionnel fédéral et du système de justice pénale – Information et aide axées sur les victimes d'actes criminels*[15] et *Soutenir la préparation des victimes d'actes criminels face à la mise en liberté d'un délinquant sous responsabilité fédérale*[16]. Les publications les plus largement diffusées du BNVAC, intitulée *Guide d'information pour les victimes*[17], et en format de poche, *Les victimes d'actes criminels se tiennent au courant*[18] ont été mises à jour au cours de l'exercice financier 2015-2016 afin de refléter les changements apportés par la CCDV. Ces guides contiennent maintenant des renseignements sur la façon de déposer une plainte en vertu de la CCDV. Une affiche d'information a également été élaborée par le BNVAC pour décrire les divers droits énoncés dans la CCDV[19]. L'affiche donne aux victimes un aperçu de la façon d'exercer leurs droits dans l'ensemble du système de justice pénale. Les produits d'information sont accessibles au public sur le site Web du BNVAC, peuvent être demandés en composant le numéro sans frais ou en écrivant à l'adresse électronique du programme et sont distribués par des organismes partenaires et des groupes de défense des droits des victimes. Ils sont disponibles dans les deux langues officielles, et le document *Les victimes d'actes criminels se tiennent au courant* a été traduit dans 18 autres langues[20].

Afin de simplifier les processus et d'accroître la clarté et l'uniformité des mécanismes de règlement des plaintes, le BNVAC a dirigé, avec les partenaires du Portefeuille et le CPV, le groupe de travail spécial sur les mécanismes de règlement des plaintes relatives à la CCDV, qui s'est réuni deux fois en 2016-2017[21]. Ce groupe de travail a donné suite à une recommandation formulée par le BOFVAC dans son rapport annuel de 2015-2016, selon laquelle un mécanisme unique de règlement des plaintes devrait être créé et utilisé par le portefeuille de la Sécurité publique pour simplifier le processus pour les victimes. Bien que le paragraphe 25(3) de la CCDV exige que chaque organisation établisse son propre mécanisme, le groupe de travail s'est engagé à clarifier et à simplifier les processus et à veiller à ce que les mécanismes de règlement des plaintes du portefeuille de la Sécurité publique soient

---

[15] https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrcs/pblctns/vrvw-vctm-cntrd-nfrmtn-ssstnc/index-fr.aspx
[16] https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrcs/pblctns/prprng-vctms-rls-fdrl-ffndr/index-fr.aspx
[17] https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrcs/pblctns/2016-gd-ssst-vctms/index-fr.aspx
[18] https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrcs/pblctns/vctms-crm-stvng-nfrmd/index-fr.aspx
[19] https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrcs/pblctns/vrvw-vctm-bll-rghts/index-fr.aspx
[20] *Les victimes d'actes criminels se tiennent au courant* est disponible en arabe, cantonais (chinois simplifié), dénesuline, anglais/français, innu-aimun, inuktitut, italien, coréen, mandarin (chinois traditionnel), micmac, oji-cri, ojibwé, cri des plaines, pendjabi, persan, russe, espagnol, tagalog et ourdou.
[21] Bien que cela soit à l'extérieur de la période visée par l'examen, le groupe de travail sur les plaintes a continué de se réunir en 2017-2018.

harmonisés. À cette fin, le BNVAC est chargé de coordonner les plaintes concernant de multiples organismes du Portefeuille. Jusqu'à maintenant, aucune plainte fondée n'a été déposée contre le BNVAC.

Enfin, le BNVAC organise des tables rondes annuelles sur la CCDV avec des intervenants et des organismes partenaires pour discuter des quatre droits de la victime appuyés par la *Charte*. Le BNVAC a tenu jusqu'à maintenant deux tables rondes auxquelles ont participé respectivement 14 et 20 personnes. Elles ont été bien accueillies par les participants et ont mené à des initiatives visant à simplifier et à harmoniser les processus entre les partenaires, comme les pratiques exemplaires pour la mise en commun de l'information. Les personnes interrogées ont indiqué que, même si la sensibilisation à la CCDV s'est accrue, la mise en œuvre est toujours en cours et le travail se poursuit pour veiller à ce que les victimes soient informées de leurs droits.

4.1.4 Synergie/chevauchement avec d'autres initiatives du gouvernement fédéral

Des synergies et une complémentarité ont été constatées dans les activités stratégiques du BNVAC avec les partenaires et les intervenants, tandis que des chevauchements avec d'autres initiatives du gouvernement fédéral ont été cernés sur le plan opérationnel. Certaines des activités opérationnelles du programme ajoutent un niveau additionnel de prestation de services aux victimes.

Les services fédéraux actuellement offerts aux victimes d'actes criminels comportent des processus complexes qui font souvent intervenir de multiples organismes, ministères et administrations. Bien que certains exemples de synergie et de complémentarité aient été relevés, les intervenants et les partenaires s'entendent pour dire que le chevauchement des modèles de services à l'échelle du gouvernement peut être une source de confusion et de frustration pour les victimes.

On a constaté une synergie avec d'autres initiatives gouvernementales dans le cadre des activités stratégiques du BNVAC. Les personnes interrogées ont mentionné précisément qu'elles apprécient le travail du BNVAC avec le bureau des politiques de SP et les partenaires du Portefeuille sur la nouvelle loi (la CCDV) et les modifications apportées aux lois existantes (p. ex. les modifications récentes de la LSCMLC) ainsi que le groupe de travail dirigé par le BNVAC sur les plaintes. On a fait remarquer que, par sa participation à ce groupe de travail, le CPV a tiré des leçons de l'approche du portefeuille de la Sécurité publique visant à simplifier et à formaliser ses propres mécanismes de règlement des plaintes.

Le Comité consultatif national pour les victimes d'actes criminels (CCNV), coprésidé par le BNVAC et le CPV, est une autre initiative jugée comme facilitant la synergie positive entre les partenaires et les intervenants. Ce Comité a corrigé les lacunes dans la prestation des services fédéraux aux victimes en augmentant la communication et la contribution des intervenants de tous les ordres de gouvernement, ainsi que des groupes de défense des droits des victimes et

des experts en la matière, en ce qui concerne les questions relatives aux victimes. Le CCNV n'est plus actif depuis 2013 et a été dissous en 2017.

On a également fait remarquer que le BNVAC améliore la synergie entre le portefeuille de la Sécurité publique et le BOFVAC en coordonnant les réponses et en travaillant en collaboration avec cet intervenant fédéral clé au nom du Portefeuille. Le BNVAC appuie également le Centre canadien de la statistique juridique (CCSJ) en fournissant des examens des travaux en cours[22].

Les personnes interrogées ont indiqué que, étant donné qu'il y a de multiples ministères et organismes fédéraux qui travaillent sur les questions relatives aux victimes, il peut être difficile d'en arriver à un consensus sur les rôles des partenaires[23]. Les répondants non gouvernementaux ont indiqué que le fait d'avoir autant d'intervenants à l'échelon fédéral sème la confusion chez les victimes. Pour le bien de la victime, on a proposé d'assurer une meilleure coordination entre les partenaires.

Parmi les exemples de chevauchement relevés dans le cadre de l'examen, mentionnons la ligne sans frais et les publications du BNVAC. Des lignes sans frais pour les victimes sont également offertes par le SCC et la CLCC pour fournir de l'information aux victimes. Les deux organismes produisent aussi leurs propres publications, tout comme le CPV. Le BOFVAC produit également des publications et répond aux demandes de renseignements du public par l'entremise de son propre numéro sans frais. Bien que la satisfaction des besoins des victimes soit une priorité et une responsabilité fédérales, il a été noté que, compte tenu des multiples moyens de diffusion et fournisseurs de services, les victimes peuvent éprouver de la confusion quant à l'endroit où aller chercher l'information, au meilleur ou au bon numéro pour présenter leur demande de renseignements, et à l'information qui est la plus exacte.

4.2 Rendement – Efficacité

4.2.1 Composante stratégique

Les activités stratégiques du BNVAC sont appréciées des partenaires. Toutefois, le programme a indiqué avoir éprouvé des difficultés à élaborer de nouveaux produits d'information et de nouvelles stratégies de sensibilisation.

En ce qui concerne les réalisations stratégiques, les partenaires ont apprécié que le BNVAC permette de connaître le « point de vue des victimes » sur les politiques et les lois ayant une incidence sur les victimes de délinquants sous responsabilité fédérale. La contribution du programme à l'élaboration de la CCDV et aux modifications de la LSCMLC en est un exemple. Un autre point fort cité par les personnes interrogées était la coordination des groupes de travail

[22] Le processus d'examen des travaux en cours du CCSJ permet aux intervenants d'examiner les articles de *Juristat* pour en vérifier l'exactitude, la cohérence et l'intelligibilité avant la publication. https://www.statcan.gc.ca/fra/apercu/re/pccsj

[23] Les principaux intervenants fédéraux qui travaillent aux questions relatives aux victimes sont Sécurité publique Canada, les organismes du portefeuille de la Sécurité publique (SCC, CLCC, GRC et ASFC), le ministère de la Justice Canada (CPV), le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) et Emploi et Développement social Canada, qui administre la subvention pour les parents d'enfants assassinés ou disparus.

par le BNVAC, en particulier le récent groupe de travail sur les plaintes relatives à la CCDV. Les personnes interrogées ont fait remarquer qu'il est important de savoir ce que font les autres organismes et que le BNVAC crée un espace neutre pour la mise en commun de l'information. La facilitation de la participation des intervenants par l'entremise, par exemple, des récentes tables rondes sur les victimes tenues en application de la CCDV a également été jugée importante et fructueuse. Cela dit, le programme a indiqué avoir éprouvé des difficultés à élaborer de nouveaux produits d'information et de nouvelles stratégies de sensibilisation. Ces difficultés sont présentées au point 4.3.1.

4.2.2 Composante opérationnelle

Outre la diffusion des produits d'information du BNVAC, le rôle opérationnel du programme demeure incertain et sous-utilisé. La sensibilisation aux autres services directs et leur visibilité sont limitées.

La distribution de produits d'information constitue l'activité opérationnelle la plus importante du programme. Entre 2013-2014 et 2016-2017, le programme a diffusé respectivement 12 356, 17 843, 10 999 et 15 365 produits d'information[24]. Mis à part son rôle de diffusion, la demande pour les services directs du BNVAC est très faible. Bien que les victimes soient souvent aiguillées vers les publications du BNVAC, les partenaires et les intervenants ont indiqué qu'ils ne dirigent pas les victimes vers le Bureau pour qu'elles obtiennent de l'information. On a laissé entendre qu'il y a une corrélation entre le nombre de publications diffusées par le BNVAC et le nombre de demandes de renseignements du public reçues; cependant, les données ne soutiennent pas une telle corrélation, et le nombre de communications que le BNVAC a avec les victimes demeure constamment faible comparativement aux autres partenaires fédéraux.

Les personnes interrogées ont également fait remarquer que le BNVAC est peu connu des partenaires en ce qui concerne les services offerts directement aux victimes. Cela donne à penser que les stratégies de sensibilisation actuelles ne sont peut-être pas efficaces pour sensibiliser le public, obtenir le consensus des partenaires et des intervenants et valider ses rôles opérationnels.

4.3 Rendement – Efficience et économie

4.3.1 Réalisation du mandat

Les lacunes dans les extrants du programme donnent à penser que le mandat du BNVAC n'est pas rempli; les ressources sont affectées aux secteurs prioritaires aux dépens des autres.

Les entrevues et l'examen des documents ont permis de relever des lacunes dans l'exécution des rôles et des responsabilités prévus dans le mandat du BNVAC. Ces lacunes comprennent

[24] Les données n'ont pas été fournies pour l'exercice 2012-2013.

les limites de la capacité du BNVAC à mener des activités de sensibilisation et à élaborer des stratégies de communication et de sensibilisation ainsi que des produits d'information nouveaux ou mis à jour.

L'examen a révélé que le BNVAC a satisfait aux exigences législatives et ministérielles en matière de rapports. En 2014, le BNVAC a élaboré une stratégie de mesure du rendement. En 2016, la *Politique sur les résultats* est entrée en vigueur et a fourni des lignes directrices révisées pour la surveillance ministérielle et la production de rapports sur le rendement. Le BNVAC a apporté sa contribution au nouveau PIR. Des données sur le rendement ont été fournies aux fins de l'examen; toutefois, les données n'ont pas fait l'objet d'un suivi dans certains des domaines demandés. On a constaté que, au cours de la période visée par l'examen, les données sur le rendement n'étaient pas toujours recueillies de façon uniforme ou systématique, et que les données recueillies étaient axées sur les activités et certains extrants compris dans le modèle logique plutôt que sur les résultats du programme.

La coordination des activités en matière politiques et législatives, ou des tâches organisationnelles, comme la préparation de la correspondance ministérielle, est souvent faite de façon ponctuelle et urgente et impose un fardeau important aux ressources disponibles. Il a été souligné que la charge de travail attribuée à ces activités était plus élevée, ce qui entraîne une incidence limitative sur d'autres responsabilités découlant du mandat, comme la capacité du programme de rédiger des produits d'information et d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies de sensibilisation. Certaines activités, comme la réalisation d'examens des travaux en cours pour le CCSJ, ont été reconnues comme ne faisant pas partie du mandat, mais elles sont importantes pour être un partenaire fédéral collaboratif. Le BNVAC a fourni des commentaires sur six de ces rapports au cours de l'exercice 2015-2016.

Les personnes interrogées ont également indiqué que les problèmes de dotation, comme le roulement du personnel, la formation et le maintien en poste, ont créé des problèmes de transition qui ont été perçus comme ayant des répercussions négatives sur la sensibilisation, la continuité et la mémoire organisationnelle. De plus, on a laissé entendre que l'emplacement physique du BNVAC au ministère de la Justice Canada, bien qu'il crée une synergie avec le CPV, cause des difficultés internes pour SP, comme une visibilité réduite du programme et des possibilités de collaboration moindres au sein du Ministère.

4.3.2 Modèles de rechange

Bien que les personnes interrogées aient relevé des points forts dans certains secteurs de programme, par exemple dans les activités stratégiques du BNVAC, des solutions de rechange au modèle existant, pouvant aider SP à atteindre ses objectifs et à améliorer les fonctions liées aux victimes au sein du portefeuille de la Sécurité publique ont été proposées.

Selon l'examen des documents et les personnes interrogées, le Canada figure parmi les chefs de file qui s'occupent des droits des victimes pendant les étapes de services correctionnels et

de mise en liberté sous condition du système de justice pénale. Il a été l'un des premiers pays à élaborer et à mettre en œuvre un portail électronique des victimes à l'intention des victimes inscrites auprès du SCC et/ou de la CLCC[25]. Par conséquent, aucun autre modèle de prestation de services n'a été cerné dans d'autres pays dans le cadre de l'examen des documents. Des suggestions et des observations ont toutefois été formulées par les personnes interrogées, ce qui permettrait au BNVAC de mieux répondre aux besoins des victimes.

Tout d'abord, bien que la collocation actuelle du BNVAC avec le CPV permette une collaboration accrue entre les deux organismes, les personnes interrogées étaient divisées sur la question de savoir si les désavantages de la distance physique entre SP et le BNVAC l'emportaient sur les avantages de la proximité avec le CPV. Étant donné que le BNVAC a pour mandat de coordonner les questions et les services en ce qui a trait aux victimes au sein du portefeuille de la Sécurité publique, qui est principalement axé sur les services correctionnels et la mise en liberté sous condition, les personnes interrogées de SP ont indiqué que le déménagement du Bureau pourrait accroître la visibilité et la coordination au sein du Ministère et offrir davantage de possibilités de collaboration avec d'autres groupes stratégiques et services internes de SP.

Ensuite, tant les experts en la matière que les personnes interrogées ont convenu de manière générale que la création d'un « guichet unique » pour les services aux victimes au sein du Portefeuille, ou plus largement au sein du gouvernement, serait bénéfique pour les victimes et les partenaires fédéraux. Une approche cloisonnée – actuellement adoptée pour la prestation des services aux victimes – peut obliger les victimes à procéder à de multiples communications avec différents organismes tout au long du processus. Elle accroît également la charge de travail et les chevauchements entre les partenaires et augmente le risque de fournir des renseignements incohérents aux victimes. La rationalisation de cette approche pourrait supposer de regrouper tous les services aux victimes sous un seul organisme ou bureau afin de réduire le fardeau des organismes individuels et d'atténuer la confusion pour les victimes. Compte tenu des obligations actuelles en vertu de l'IRSC et de la CCDV, un tel modèle pourrait ne pas être réalisable.

Les partenaires du Portefeuille ont plutôt suggéré d'établir le BNVAC comme le centre d'expertise du portefeuille de la Sécurité publique pour les questions relatives aux victimes. Dans le cadre de ce modèle de rechange, l'expertise opérationnelle demeurerait au sein des organismes, le BNVAC étant axé sur les rôles et les responsabilités stratégiques, y compris la présentation au ministre et au Parlement de rapports sur les fonctions liées aux victimes du portefeuille de la Sécurité publique, la coordination de l'élaboration de publications d'information et d'activités de sensibilisation pour le Portefeuille et communiquer le « point de vue des victimes » en ce qui concerne toutes les nouvelles initiatives stratégiques et législatives. Un modèle de centre d'expertise pourrait également être élargi pour inclure un programme de subventions et de contributions visant à promouvoir des projets communautaires à l'appui des besoins des victimes. Le positionnement du BNVAC dans ce type de modèle garantirait que les

[25] L'élaboration du Portail des victimes a été achevée par le SCC au cours de l'exercice 2015-2016. Il a été lancé le 1er juin 2016. http://www.csc-scc.gc.ca/publications/0050007-4500-2015-2016-fra.shtml

services aux victimes dans l'ensemble du Portefeuille seraient appuyés par de solides recherches et des directives claires du ministre.

Les personnes interrogées étaient largement d'accord pour dire que tout modèle potentiel ou toute révision de programme doit tenir grandement compte des besoins des victimes et chercher à simplifier la prestation de services aux victimes à l'échelle du portefeuille de la Sécurité publique et au gouvernement fédéral.

5. CONCLUSIONS

5.1 Pertinence

Il est nécessaire que SP continue de s'occuper des questions relatives aux victimes et de mener des activités de sensibilisation. Cependant, à l'échelle du programme, il y a un manque de clarté et de compréhension commune à l'égard du mandat et des priorités du BNVAC. Les synergies avec d'autres initiatives fédérales ont été attribuées aux activités stratégiques du BNVAC, alors que des chevauchements ont été constatés dans ses activités opérationnelles, comme l'établissement d'une ligne sans frais.

Le BNVAC s'acquitte de trois des quatre responsabilités qui lui sont confiées au titre de la CCDV. La quatrième obligation – un projet de recherche visant à explorer les besoins des victimes et à orienter les activités de sensibilisation – est en cours.

5.2 Rendement – Efficacité

Les partenaires ont accordé de l'importance au rôle stratégique du BNVAC en citant, par exemple, le fait que le programme permet de connaître le « point de vue des victimes » sur les politiques et les lois ayant une incidence sur les victimes de délinquants sous responsabilité fédérale. Dans le cadre de son rôle opérationnel, il y avait peu de demandes pour les services publics directs du BNVAC, comme la ligne sans frais. Bien que les victimes soient souvent référées aux publications du BNVAC, les partenaires et les intervenants ont indiqué qu'ils ne dirigent pas les victimes vers le Bureau lui-même pour obtenir de l'information.

5.3 Rendement – Efficience et économie

L'examen a révélé que le BNVAC a satisfait aux exigences législatives et ministérielles en matière de rapports. Toutefois, au cours de la période visée par l'examen, les données sur le rendement n'ont pas toujours été recueillies de façon uniforme ou systématique, et celles qui ont été recueillies étaient axées sur les activités et certains extrants compris dans le modèle logique plutôt que sur les résultats du programme.

Les personnes interrogées ont indiqué que la charge de travail plus élevée attribuée à certaines activités stratégiques du BNVAC, par exemple l'élaboration de politiques et de dispositions

législatives, a un impact correspondant et limitatif égal sur d'autres responsabilités prescrites, comme l'élaboration de nouveaux produits d'information et de stratégies de sensibilisation.

De plus, même si les personnes interrogées ont relevé des points forts dans certains secteurs de programme, par exemple dans les activités stratégiques du BNVAC, des solutions de rechange au modèle existant pouvant aider le programme à atteindre ses objectifs et à améliorer et simplifier la prestation des services aux victimes au sein du portefeuille de la Sécurité publique ont été proposées.

Premièrement, les personnes interrogées estimaient que le déménagement du Bureau au sein de SP pourrait accroître la visibilité et la coordination avec les partenaires du Portefeuille et offrirait davantage de possibilités de collaboration avec d'autres groupes stratégiques et services internes de SP.

Deuxièmement, les experts en la matière ont convenu que la création d'un « guichet unique » pour les services aux victimes au sein du Portefeuille, ou plus largement dans l'ensemble du gouvernement fédéral, serait bénéfique tant pour les victimes que pour les partenaires fédéraux. La rationalisation de cette approche pourrait consister à regrouper tous les services aux victimes sous un seul organisme ou bureau afin de réduire le fardeau des organismes et d'atténuer la confusion pour les victimes. Compte tenu des obligations actuelles en vertu de l'IRSC et de la CCDV, un tel modèle pourrait ne pas être réalisable.

Les partenaires du Portefeuille ont plutôt suggéré d'établir le BNVAC comme le centre d'expertise du portefeuille de la Sécurité publique pour les questions relatives aux victimes. Dans le cadre de ce modèle, le BNVAC pourrait mettre l'accent sur la prestation d'un soutien stratégique au Portefeuille, comme la prestation de conseils stratégiques ou législatifs sur de nouvelles initiatives, la présentation au ministre et au Parlement de rapports sur les fonctions liées aux victimes du Portefeuille et la coordination avec les organismes partenaires en ce qui concerne l'élaboration de produits d'information et de stratégies de sensibilisation.

Les personnes interrogées étaient largement d'accord pour dire qu'il faut examiner attentivement les besoins des victimes et que tout modèle prospectif devrait simplifier la prestation de services aux victimes à l'échelle du portefeuille de la Sécurité publique et au gouvernement fédéral.

6. RECOMMANDATIONS

La sous-ministre adjointe du Secteur de la sécurité communautaire et de la réduction du crime devrait :

1. Clarifier le mandat et les priorités du BNVAC conformément au rôle de Sécurité publique Canada dans les services aux victimes et veiller à ce que les ressources et la gouvernance appropriées appuient la portée de ses activités.

2. Renforcer la mesure du rendement et les pratiques de collecte de données du BNVAC (y compris les indicateurs de rendement axés sur les résultats) et veiller à la production de rapports exacts en temps opportun aux fins de prise de décisions.

7. RÉPONSE ET PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION

La direction du programme accepte toutes les recommandations et mettra en œuvre un plan d'action.

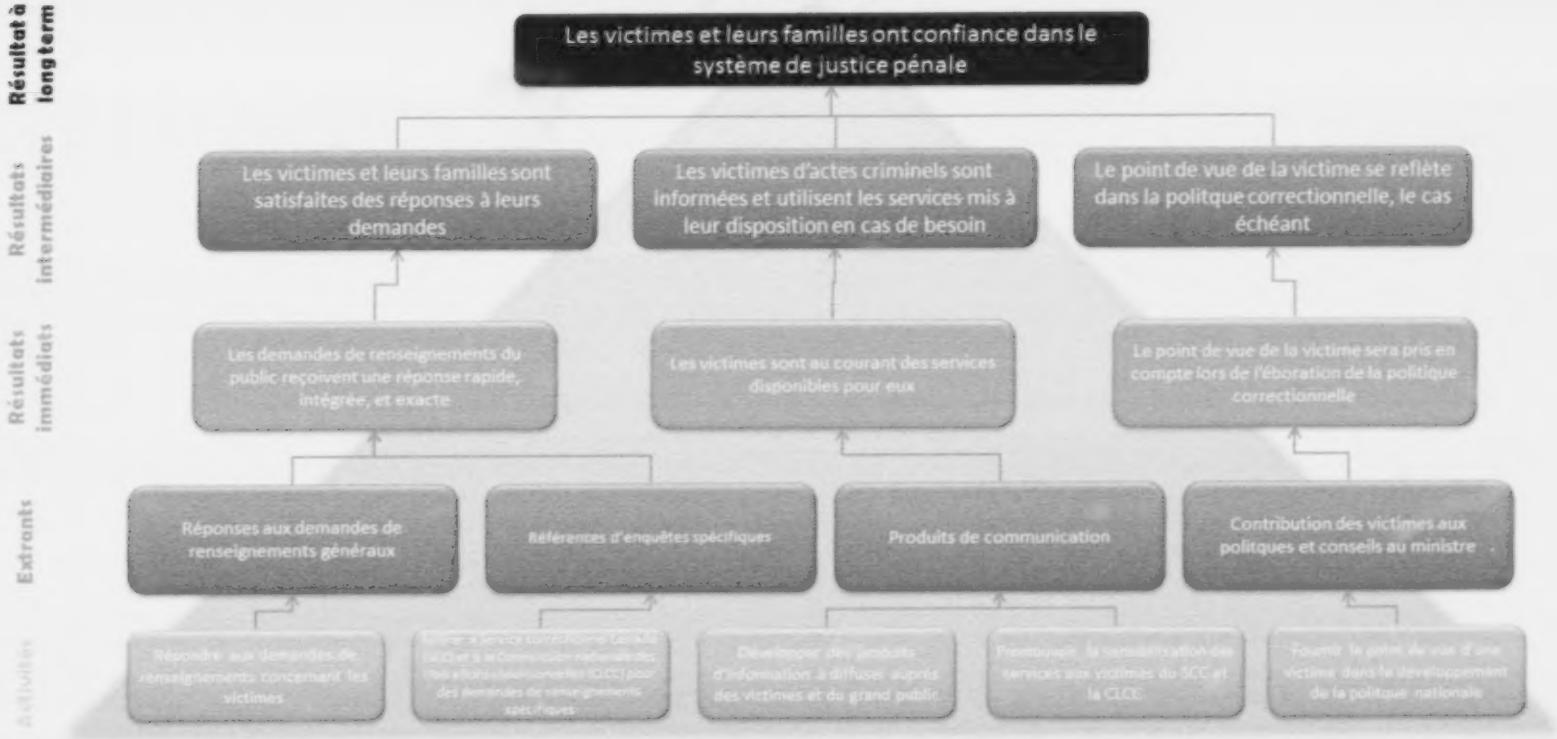
Recommandation	Mesures prévues	Date d'achèvement prévue
Clarifier le mandat et les priorités du BNVAC conformément au rôle de Sécurité publique Canada dans les services aux victimes et veiller à ce que les ressources et la gouvernance appropriées appuient la portée de ses activités.	Entreprendre un examen approfondi du mandat, des activités et des priorités du BNVAC en prenant en considération l'autorité législative du BNVAC, dans le cadre des priorités du Ministère en matière de services aux victimes. L'examen visera à démontrer comment réduire les redondances entre les partenaires du Portefeuille, à fournir une orientation proactive plutôt que réactive pour le BNVAC, et à permettre au BNVAC de mieux appuyer le Secteur et le Ministère.	juillet 2019
	Revoir et améliorer les activités de sensibilisation du BNVAC afin de mieux promouvoir les services du BNVAC. Entreprendre un sondage auprès des intervenants afin de mieux comprendre les stratégies de sensibilisation efficaces visant à promouvoir les services aux victimes de délinquants sous responsabilité fédérale et de cibler les efforts actuels, au besoin.	septembre 2018
	Poursuivre le projet de recherche sur la sensibilisation des Autochtones, qui permettra au BNVAC de déterminer de quelle manière il peut mieux répondre aux besoins des collectivités autochtones, plus particulièrement de quelle manière il peut mieux répondre aux besoins en matière de renseignements des victimes autochtones d'actes criminels.	décembre 2018
	En attendant l'examen du BNVAC, procéder à un examen de l'allocation de fonds annuelle du BNVAC pour s'assurer qu'il peut s'acquitter de son mandat et de ses priorités clarifiés.	décembre 2019
Renforcer la mesure du rendement et les pratiques de collecte de données du BNVAC (y compris les indicateurs de rendement axés sur les résultats)	Finaliser le profil de l'information sur le rendement en cours afin de refléter le mandat et les priorités du BNVAC.	août 2018
	Déterminer la base de référence, les mécanismes et les procédures pour la collecte de données du BNVAC qui s'harmonisent au profil de l'information sur le rendement.	décembre 2018

Recommandation	Mesures prévues	Date d'achèvement prévue
et veiller à la production de rapports exacts en temps opportun aux fins de prise de décisions.		

ANNEXE A : MODÈLE LOGIQUE DU PROGRAMME

Bureau national des victimes d'actes criminels

Modèle logique du programme



ANNEXE B : RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

Les montants ci-dessous représentent les dépenses affectées, prévues et réelles pour le programme.

	Affectation ($)			Dépenses prévues ($)			Dépenses ($)		
Exercice	Salaires*	F et E	Total	Salaires*	F et E	Total	Salaires*‡	F et E	Total
2012-2013	240 595	159 405	400 000	262 257	105 445	367 702	401 000	110 489	511 489
2013-2014	240 595	159 405	400 000	263 371	85 635	349 006	418 000	78 992	496 992
2014-2015	240 595	159 405	400 000	264 545	86 500	351 045	365 000	81 392	446 392
2015-2016	350 595	159 405	510 000	**	86 500	86 500	430 000	100 644	530 644
2016-2017	360 595	159 405	520 000	**	67 600	67 600	447 000	71 991	518 991
Total	1 432 975	797 025	2 230 000	790 173	431 680	1 221 853	2 061 000	443 508	2 504 508

Source des données : BNVAC

Remarque : Les dépenses salariales N'INCLUENT PAS l'intégralité du salaire du PM-05 qui a été affecté annuellement au BNVAC, mais qui a été payé à partir d'un autre centre de coûts de 2012-2013 à 2014-2015.

*Les salaires comprennent le RASE (20 %) et les locaux (13 %).

**Le centre de coûts du BNVAC a été supprimé en 2015-2016. Les affectations budgétaires fictives ne sont plus accordées au programme.

‡Les dépenses en salaires sont arrondies au millier de dollars.

ANNEXE C : DOCUMENTS EXAMINÉS

Canada (2007). Modalités d'emploi de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels.

Canada (2015). *Charte canadienne des droits des victimes*.

Service correctionnel du Canada (2010). Rapport d'évaluation : Programme national des services aux victimes.

Ministère des Finances du Canada (2016). Assurer la croissance de la classe moyenne : budget de 2016.

Ministère de la Justice Canada (2016). Rapport annuel 2015-2016 sur le mécanisme du ministère de la Justice sur les plaintes liées à la *Charte canadienne des droits des victimes*.

Ministère de la Justice Canada (2016). Évaluation de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes du ministère de la Justice : Rapport final.

Gouvernement du Canada (2012). Aperçu du système correctionnel fédéral et du système de justice pénale – Information et aide axées sur les victimes d'actes criminels.

Gouverneur général (2011). Discours du Trône ouvrant la première session de la quarante et unième législature du Canada. 3 juin 2011.

Gouverneur général (2013). Discours du Trône ouvrant la deuxième session de la quarante et unième législature du Canada. 16 octobre 2013.

Gouverneur général (2015). Réaliser le vrai changement : Discours du Trône ouvrant la première session de la quarante-deuxième législature du Canada. 4 décembre 2015.

Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (2016). Rapport annuel 2015-2016 du Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels.

Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (2017). *Charte canadienne des droits des victimes* : Obtenir des résultats équitables pour les victimes dans le système de justice pénale du Canada. Consultation publique sur l'examen du système de justice pénale du gouvernement fédéral.

Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (2017). Examen de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC) par Sécurité publique Canada : commentaires informels du BOFVAC.

Cabinet du premier ministre (2015). Lettre de mandat du ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, 12 novembre 2015.

Commission des libérations conditionnelles du Canada (2010). Évaluation de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes.

Sécurité publique Canada (2014). Rapport sur les plans et les priorités de 2014-2015.

Sécurité publique Canada (2014). Aperçu du Bureau national pour les victimes d'actes criminels.

Sécurité publique Canada (2014). Rapport annuel de 2013-2014 du Bureau national pour les victimes d'actes criminels.

Sécurité publique Canada (2014). Stratégie de mesure du rendement : Bureau national pour les victimes d'actes criminels.

Sécurité publique Canada (2015). Rapport sur les plans et les priorités de 2015-2016.

Sécurité publique Canada (2015). Rapport annuel de 2014-2015 du Bureau national pour les victimes d'actes criminels.

Sécurité publique Canada (2016). Rapport sur les plans et les priorités de 2016-2017.

Sécurité publique Canada (2016). Rapport annuel de 2015-2016 du Bureau national pour les victimes d'actes criminels.

Sécurité publique Canada (2016). Budget du Bureau national pour les victimes d'actes criminels et plan de travail chiffré de 2016-2017.

Sécurité publique Canada (2017). Groupe de travail spécial sur les processus de règlement des plaintes relatives à la CCDV : compte rendu des décisions, 28 février 2017.

Sécurité publique Canada (2017). Aperçu statistique : Le système correctionnel et la mise en liberté sous condition. Rapport annuel de 2016.

Sécurité publique Canada (2017). Plan de travail de 2017-2018 du Bureau national pour les victimes d'actes criminels – Politiques, programmes, communications et administration.

Sécurité publique Canada (2017). Rapport annuel de 2016-2017 du Bureau national pour les victimes d'actes criminels.

Sécurité publique Canada (2017). Guide du Bureau national pour les victimes d'actes criminels concernant les procédures de rappel des personnes qui téléphonent au numéro sans frais 1-800 (procédures internes).

Sécurité publique Canada (2017). Bureau national pour les victimes d'actes criminels de Sécurité publique Canada : table ronde sur les victimes, 11 juillet 2017.

Sécurité publique Canada (2017). Bureau national pour les victimes d'actes criminels de Sécurité publique Canada : présentation au sous-ministre délégué, 28 septembre 2017.

Sécurité publique Canada (2017). Rapport du portefeuille de Sécurité publique Canada : *Charte canadienne des droits des victimes*. Mécanismes de règlement des plaintes des victimes.

Solliciteur général du Canada (2001). Consultation nationale des victimes du crime : Points saillants et messages clés.

Ministère de la Justice du Royaume-Uni (2015). *Code of Practice for Victims of Crime*.